

# **HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN**

## **DENGAN LOYALITAS NASABAH**

### **SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan**

**Dalam Mencapai Derajat Sarjana (S-1) Psikologi**



**Diajukan Oleh :**

**IRFA NURFAIZAH**

**F 100 080 136**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2013**

# **HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN**

## **DENGAN LOYALITAS NASABAH**

### **SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Mencapai**

**Derajat Sarjana (S-1) Psikologi**

**Diajukan Oleh :**

**IRFA NURFAIZAH**

**F 100 080 136**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2013**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN  
DENGAN LOYALITAS NASABAH**

Yang diajukan oleh :

**IRFA NURFAIZAH**

**F 100 080 136**

Telah disetujui untuk dipertahankan  
di depan Dewan Penguji

28 Maret 2013

Pembimbing Skripsi,

A handwritten signature in purple ink, consisting of a stylized 'A' followed by a cursive 'D' and 'W', with a horizontal line extending to the right.

---

**(Achmad Dwityanto, S.Psi. M.Si)**

# **HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS NASABAH**

Yang Diajukan Oleh :

**IRFA NURFAIZAH**

**F 100 080 136**

Telah disetujui untuk dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal, 26 Maret 2013

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

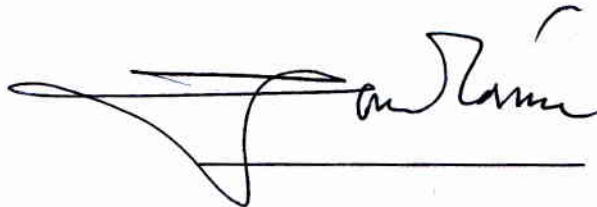
Penguji Utama

**Achmad Dwityanto, S.Psi., M.Si**



Penguji Pendamping I

**Drs. Moh Amir, M.Si**



Penguji Pendamping II

**Drs. Soleh Amini, M.Si**



Surakarta, 4 April 2013

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Psikologi

Surakarta,



**(Susatyo Yuwono, S.Psi, M.Si)**

## SURAT PERNYATAAN

*Bismillahirrohmanirrohim.*

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irfa Nurfaizah

NIM : F 100 080 136

Fakultas/Jurusan : Psikologi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Judul : HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN  
DENGAN LOYALITAS NASABAH.

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan skripsi dari jasa pembuatan skripsi. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia menerima sanksi apabila melakukan plagiat dalam penyusunan karya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan segala kesungguhan.

Surakarta, 20 Maret 2013

Yang menyatakan,



**Irfa Nurfaizah**

**HP. 0857 4008 2626**

## **MOTTO**

Kehidupan yang sebenarnya dimulai setelah kita mendapatkan segalanya, bukan tentang bagaimana kita mendapatkannya, tapi bagaimana kita mempertahankan segalanya

**(Penulis)**

Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat.

**(Winston Churchill – tokoh politik Inggris)**

Apabila di dalam diri seseorang masih ada rasa malu dan takut untuk berbuat suatu kebaikan, maka jaminan bagi orang tersebut adalah tidak akan bertemunya ia dengan kemajuan selangkahpun.

**(Soekarno - proklamator)**

Pekerjaan hebat tidak dilakukan dengan kekuatan, tapi dengan ketekunan dan kegigihan

**(Samuel Johnson – tokoh sastra)**

Temukan kebahagiaan hari ini dengan bersyukur dari hal-hal kecil yang akan menuntunmu esok meraih hal-hal besar

**(Mario Teguh - motivator)**

## **PERSEMBAHAN**

Karya ini penulis persembahkan kepada :

- Allah SWT, atas semua karunia, nikmat dan kebahagiaan yang indah.
- Bapak dan ibu terimakasih untuk semua perhatian, kasih sayang, bimbingan, motivasi serta doa yang tiada henti.
- Mbak Yuni, Mbak Ema, Adek untuk semua perhatian, doa dan semangatnya.
- Yazid Almakhzumi yang telah memberikan banyak dukungan, motivasi, perhatian dan semua bantuannya hingga penulis menyelesaikan skripsi ini.
- Teman-teman angkatan 2008 Psikologi di Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan banyak bantuan, semangat, dan kerjasamanya.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmad hidayahnya serta memberikan kekuatan, ketabahan, kemudaahan dan kedamaian berfikir dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS NASABAH ini dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa di dalam skripsi ini tidak luput dari bantuan, motivasi, serta dukungan oleh beberapa pihak. Dengan tersusunnya skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Susatyo Yuwono, S.Psi, M.Si, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ijin penelitian.
2. Ibu Dr. Moordiningsih, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan arahan serta bimbingan dalam studi penulis.
3. Bapak Achmad Dwityanto S.Psi, M.Si, selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Drs Moh. Amir, M.Si, dan Bapak Drs. Soleh Amini, M.Si selaku penguji dan pembimbing yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Puji Riyanto, SE dan Bapak Edy Dwi Arief Mahanto, SE selaku direksi PT. BPR NUSAMBA Pecangaan Jepara serta Bapak Fathur



Rofiq, SE selaku kepala cabang PT. BPR Nusumma Jateng cabang Jepara atas pemberian ijin serta kerjasamanya dalam penelitian.

6. Seluruh Bapak dan ibu Dosen terimakasih atas ilmu yang sangat bermanfaat dan menyenangkan.
7. Pak Jam staf Tata Usaha Psikologi, terimakasih untuk kesabaran, kebaikan dan semua bantuannya demi kelancaran prosedur penulis dalam menyelesaikan studi.
8. Seluruh staf Tata Usaha Fakultas Psikologi yang selalu memberikan bantuan dan partisipasinya kepada penulis selama menjalani studi.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya.

Semoga Allah membalas jasa serta budi baik Bapak, Ibu dan Sahabat semua. Amin ya Robbal'Alamiin.

***Wassalamu'alaikum Wr. Wb***

Surakarta, 20 Maret 2013

**Penulis**

## DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
HALAMAN DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAKSI .....	xv
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan Penelitian .....	5
C. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II. LANDASAN TEORI .....	7
A. Loyalitas Nasabah .....	7
A.1 Pengertian Loyalitas .....	7
A.2 Pengertian Nasabah .....	8
A.3 Pengertian Loyalitas Nasabah .....	9
A.4 Faktor yang mempengaruhi loyalitas .....	10

A.5 Aspek-aspek loyalitas .....	12
A.6 Jenis Loyalitas .....	15
B. Kualitas Pelayanan .....	16
B.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	16
B.2 Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	17
B.3 Aspek-aspek Kualitas Pelayanan .....	20
C. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas	
Nasabah .....	23
D. Hipotesis .....	26
BAB III. METODE PENELITIAN .....	27
A. Identifikasi Variabel Penelitian .....	27
B. Definisi Operasional Variabel .....	27
C. Lokasi Penelitian .....	28
D. Subjek Penelitian .....	30
1. Populasi.....	30
2. Sampel .....	31
3. Teknik Sampling .....	31
E. Metode Pengumpulan Data.....	31
F. Validitas dan Reliabilitas .....	35
G. Analisis Data .....	38
BAB IV LAPORAN PENELITIAN .....	40
A. Orientasi Kancan .....	40
B. Persiapan Penelitian .....	42

1. Persiapan Alat Pengumpul Data .....	42
C. Pelaksanaan Penelitian .....	44
1. Penentuan Subjek Penelitian .....	44
2. Pelaksanaan Tryout .....	45
3. Penghitungan Validitas dan Reliabilitas .....	47
a. Penghitungan Validitas Aitem .....	47
b. Penghitungan Reliabilitas Aitem .....	49
4. Penyusunan Alat Ukur untuk Penelitian .....	49
5. Pelaksanaan Pengumpulan Data .....	50
6. Pelaksanaan Skoring .....	51
D. Hasil Analisis Data .....	52
1. Uji Asumsi .....	52
a. Uji Normalitas .....	52
b. Uji Linieritas .....	52
2. Uji Hipotesis .....	53
3. Sumbangan Efektif .....	54
4. Kategorisasi .....	54
E. Pembahasan .....	56
BAB V PENUTUP .....	60
A. Kesimpulan .....	60
B. Saran .....	61
DAFTAR PUSTAKA .....	64
LAMPIRAN .....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Blue Print Skala Kualitas Pelayanan .....	34
Tabel 2 Blue Print Skala Loyalitas Nasabah .....	35
Tabel 3 Blue Print Skala Kualitas Pelayanan Sebelum Try Out .....	43
Tabel 4 Blue Print Skala Loyalitas Nasabah Sebelum Try Out .....	44
Tabel 5 Susunan Aitem Skala Kualitas Pelayanan yang Valid dan Gugur ....	48
Tabel 6 Susunan Aitem Skala Loyalitas Nasabah yang Valid dan Gugur ....	48
Tabel 7 Susunan Aitem Skala Kualitas Pelayanan dengan Nomor Urut Baru	50
Tabel 8 Susunan Aitem Skala Loyalitas Nasabah dengan Nomor Urut Baru	50
Tabel 9 Kategorisasi Kualitas Pelayanan .....	93
Tabel 10 Kategorisasi Loyalitas Nasabah .....	95

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN .....	67
A. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas .....	68
1. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan .	69
2. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas Skala Loyalitas Nasabah .	71
B. Uji Normalitas dan Linearitas .....	73
1. Uji Normalitas .....	74
2. Uji Linearitas .....	75
3. Data Penelitian .....	79
C. Hasil Analisis Korelasi Product Moment .....	82
D. Skala Penelitian .....	83
1. Lembar Identitas Subjek .....	84
2. Petunjuk Pengisian Skala .....	84
3. Skala Kualitas Pelayanan .....	85
4. Skala Loyalitas Nasabah .....	87
E. Blue Print Skala Penelitian .....	89
1. Blue Print Skala Kualitas Pelayanan .....	90
2. Blue Print Skala Loyalitas Nasabah .....	90
F. Kurva Kategori .....	91
1. Kurva Kategori Variabel Kualitas Pelayanan .....	92
2. Kurva Kategori Variabel Loyalitas Nasabah .....	94
G. Surat Keterangan .....	96

**ABSTRAKSI**  
**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN**  
**DENGAN LOYALITAS NASABAH**

**Irfa Nurfaizah**

**Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Loyalitas nasabah merupakan tujuan akhir dari semua perusahaan perbankan karena hasil dari loyalitas tersebut bersifat jangka panjang dan berpengaruh pada keuntungan perusahaan. Sebagai perusahaan jasa, perbankan dituntut untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah serta berusaha memenuhi harapan mereka. Namun pada kenyataannya, loyalitas tidak mudah dibentuk dengan begitu saja. Kualitas pelayanan diharapkan mampu memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk tetap menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Sehingga terbentuk loyalitas dalam diri nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah. Hipotesis yang diajukan yaitu ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah.

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah tabungan BPR di kota Jepara sedangkan jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 60 subjek. Pengumpulan data berupa skala kualitas pelayanan dan skala loyalitas nasabah.

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan korelasi *product moment* diperoleh hasil koefisien korelasi ( $r$ ) = 0,264 dengan  $p = 0,041$  ( $p < 0,05$ ) yang menunjukkan ada hubungan positif signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan tergolong sangat tinggi yang ditunjukkan dari perolehan rerata empirik (RE) sebesar 147,45 dan rerata hipotetik (RH) sebesar 102. Selain itu untuk loyalitas nasabah juga tergolong sangat tinggi yang ditunjukkan dengan perolehan rerata empirik (RE) = 84,23 dan rerata hipotetik (RH) = 57. Peranan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah yaitu sebesar 70%.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada hubungan positif signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah*